# Приложение №12

# к постановлению

# главы сельского поселения

# Шаранский сельсовет

# муниципального района Шаранский район Республики Башкортостан

# от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2013 № \_\_\_\_

**Административный регламент исполнения муниципальной услуги Организация приёма граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством РФ срок в Администрации сельского поселения Шаранский сельсовет муниципального района Шаранский район**

**Республики Башкортостан**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент исполнения услуги организация приёма граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством РФ срок в Администрации сельского поселения Шаранский сельсовет разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности исполнения услуги по рассмотрению предложений, заявлений и жалоб граждан в Администрации сельского поселения Шаранский сельсовет (далее - Администрация сельского поселения).

1.2. Регламент определяет процедуры приема, регистрации, рассмотрения, продления сроков рассмотрения и снятия с контроля обращений граждан, поступающих в Администрацию сельского поселения в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телефону, телеграфу, информационным системам общего пользования.

1.3. Регламент не распространяется на:

- отношения, регулируемые административными регламентами исполнения иных функций органов местного самоуправления и административными регламентами предоставления муниципальных услуг, утвержденными Администрацией поселения;

- поступившие документы и материалы граждан (исковые заявления, заявления, жалобы, отзывы), направленные в порядке судебного разбирательства.

1.4. Регламент направлен на выявление и пресечение злоупотреблений со стороны должностных лиц Администрации поселения либо фактов игнорирования, бездействия со стороны должностных лиц Администрации поселения при рассмотрении обращений граждан.

1.5. Работники Администрации поселения при рассмотрении обращений граждан руководствуются настоящим Регламентом.

1.6. В настоящем Регламенте термин "обращение гражданина" используется в значении, указанном в статье 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.7. Обращения граждан, в которых содержится информация о коррупционных правонарушениях, рассматриваются с учетом Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ "О противодействии коррупции".

1.8. Организационно-методическое обеспечение работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации поселения осуществляет управляющий делами.

1.9. Основные термины, используемые в настоящем Регламенте:

- регламент - систематизированный комплекс требований к основному и обеспечивающим процессам оказания услуги, нормирующий доступность услуги, полноту услуги, факторы качества и результативности;

- обращения граждан (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложения, заявления или жалобы, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- должностное лицо - лицо, постоянно, временно или в соответствии со специальными его полномочиями осуществляющее услуги по рассмотрению обращений граждан либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные услуги в Администрации поселения;

- лист резолюции - поручение должностного лица исполнителю, в соответствии с которым исполнитель рассматривает и принимает решение по исполнению вопросов, поставленных в обращениях граждан;

- коллективное обращение - обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на публичном мероприятии (митинге, демонстрации, шествии, пикетировании) и подписанное организатором либо участниками публичного мероприятия, либо уполномоченным (уполномоченными) на данном публичном мероприятии лицом (лицами) или путем сбора подписей;

- личное обращение - заключается в непосредственном присутствии гражданина на приеме у должностного лица;

- письменное обращение - может заключаться в направлении адресату по почте, нарочным, подаче в Администрацию поселения или непосредственно должностному лицу документально оформленного обращения;

- повторное обращение - предложение, заявление или жалоба, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением;

- анонимное обращение - обращение, в котором не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

1.10. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции Администрации поселения, исполнение услуги может осуществляться во взаимодействии с другими органами власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

**2. Рассмотрение обращений граждан**

2.1. Основанием для начала исполнения услуги рассмотрения обращений граждан (далее - функция) является письменное или устное обращение гражданина в Администрацию поселения или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения в соответствии с компетенцией.

2.2. Исполнение услуги в Администрации поселения осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Гражданским кодексом Российской Федерации;

- Семейным кодексом Российской Федерации;

- Жилищным кодексом Российской Федерации;

- Земельным кодексом Российской Федерации;

- Градостроительным кодексом Российской Федерации;

- Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- Законом РФ от 27.04.1993 N 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан";

- Законом Республики Башкортостан "Об обращениях граждан в Республике Башкортостан";

- Уставом сельского поселения Шаранский сельсовет;

2.3. Рассмотрение письменных и устных обращений граждан в Администрации поселения осуществляется бесплатно.

2.4. Функция включает следующие процедуры:

- информирование граждан о предоставлении услуги;

- прием, регистрация, ведение автоматизированной системы «Обращения граждан";

- направление обращений граждан для рассмотрения должностным лицам;

- рассмотрение и проверка фактов, изложенных в обращении;

- оформление ответов на обращения граждан;

- соблюдение сроков рассмотрения обращения;

- контроль за рассмотрением обращений;

- извещение заявителя о принятых решениях;

- разъяснение порядка обжалования решений, принятых по обращению граждан;

- организация личного приема граждан;

- анализ и обобщение предложений, заявлений и жалоб граждан;

- соблюдение требований к помещениям и местам, предназначенным для осуществления услуги рассмотрения обращений граждан.

**3. Информирование граждан о предоставлении услуги**

3.1. Информация об исполнении услуги рассмотрения обращений граждан представляется:

- на информационных стендах в здании Администрации поселения;

- на официальном сайте Администрации района;

3.2. На информационных стендах в здании Администрации поселения размещается следующая обязательная информация:

- режим работы Администрации поселения;

- информация о порядке исполнения услуги;

- форма и требования к письменным обращениям граждан;

- график личного приема граждан Администрации поселения;

- адрес официального сайта Администрации района;

- почтовые адреса органов государственной власти;

- разъяснительная информация по наиболее актуальным вопросам;

3.3. По телефону предоставляется следующая информация:

- контактные телефоны должностных лиц Администрации поселения;

- график приема граждан Администрации поселения;

- почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений, месторасположение структурных подразделений и органов Администрации поселения;

- информация по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан.

3.4. Граждане могут представлять свои обращения для рассмотрения:

- в Администрацию сельского поселения Шаранский сельсовет (ул.Первомайская, 62)

- почтовым отправлением в адрес Администрации поселения : 452630, Республика Башкортостан, Шаранский район, с.Шаран, ул.Первомайская, 62, Администрация поселения;

- в ходе личного приема граждан у должностных лиц Администрации поселения;

- по каналам факсимильной связи (8 347(69)2-20-43);

- на официальный сайт Администрации района в сети Интернет;

- по телефону (8 347(69)2-20-43).

**4. Требования к письменному обращению граждан**

При подаче письменного обращения гражданин должен указать:

- наименование органа местного самоуправления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому адресовано его обращение;

- фамилию, имя, отчество (при наличии);

- адрес, по которому должен быть направлен ответ; уведомление о переадресации обращения;

- изложить суть своего обращения: сформулировать просьбу или указать, какие, по его мнению, права и интересы были нарушены. Описать допущенные нарушения, указать дату и время описанных нарушений, если это известно заявителю;

- поставить дату и личную подпись.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному заявлению документы либо их копии:

- официальное письмо-ответ организации о предпринятых мерах по факту рассмотрения обращения;

- официальное письмо организации, содержащее аргументированный отказ в удовлетворении требований заявителя;

- фотоматериалы, фиксирующие факт нарушения;

- иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения.

Гражданин в своем письменном обращении может указать контактный телефон.

**5. Перечень оснований для отказа в исполнении услуги рассмотрение обращений граждан**

5.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.3. Администрация поселения или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.5. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава поселения либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию поселения или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.6. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.7. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию поселения или соответствующему должностному лицу.

**6. Прием, регистрация, ведение базы данных "Контроль**

**исполнения обращений граждан"**

6.1. Поступившие в Администрацию поселения письменные обращения граждан регистрируются.

6.2. Регистрация обращений граждан осуществляется в течение трех дней с момента их поступления.

6.3.Управляющий делами регистрирует обращения граждан, адресованные Главе поселения и др.

6.4. Письменные обращения, поступившие непосредственно от граждан, принимаются управляющим делами, ответственным за прием обращений и работу с обращениями граждан.

6.5. Письменное обращение, подписанное двумя и более гражданами, считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации.

6.6. Перед вскрытием почтового отправления управляющий делами, ответственным за работу с обращениями граждан, проверяется правильность его адресации. Ошибочно присланные письма возвращаются на почту невскрытыми. Конверты с пометкой "лично" вскрытию не подлежат и передаются непосредственно адресату.

6.7. После вскрытия конверта проверяется наличие в них письменных вложений. Конверт хранится вместе с обращениями в течение всего периода его рассмотрения, затем подшивается с материалами по рассмотрению обращения.

6.8. Управляющий делами Администрации поселения, обнаружив письмо, нестандартное по весу либо размеру, форме, имеющее неровности, заклеенное липкой лентой, содержащее странные запах или вложения, не характерные для почтовых отправлений (например, порошок), не вскрывая конверта, сообщает об этом своему руководителю.

6.9. Регистрация обращений граждан осуществляется на регистрационно-контрольных карточках и с помощью автоматизированной системы «Обращения граждан" с присвоением регистрационного номера, заполнением рубрикатора и введением аннотации обращения. Аннотация должна быть четкой, краткой и отражать содержание вопросов, поставленных в обращении.

6.10. Регистрация письменных обращений производится путем присвоения порядкового номера. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения проставляется регистрационный номер и дата регистрации обращения.

6.11. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1.

6.12. Управляющий делами прочитывает обращение, проверяет правильность адресации корреспонденции, выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет тематику вопросов, проверяет историю обращения гражданина на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской.

6.13. К обращениям граждан прилагается лист резолюции, в котором указываются реквизиты обращения.

6.14. Если обращение поступило повторно, к поступившему обращению приобщаются копии материалов по предыдущему обращению. Повторным обращениям присваивается очередной регистрационный номер, а в соответствующей графе регистрационно-контрольной карточки указывается регистрационный номер первого обращения.

6.15. Анонимные обращения граждан не регистрируются, они подшиваются в отдельное дело. Ответ по анонимным обращениям не дается.

6.16. В ходе рассмотрения обращения вся переписка по нему осуществляется за одним номером, присвоенным ему при регистрации. В учетные формы вносятся соответствующие сведения. Ответ заявителю направляется под тем же номером с добавлением через дробь номера дела, в котором хранятся обращение и документы по его рассмотрению.

6.17. Картотека учета письменных обращений граждан формируется в хронологическом порядке.

6.18. Поступившие в адрес должностных лиц обращения с пометкой "Лично", правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются. Они передаются непосредственно должностному лицу, которому адресованы.

6.19. Конечным результатом процедуры по регистрации обращения гражданина является присвоение ему регистрационного номера и внесение данного обращения в базу данных.

**7. Направление обращений граждан для рассмотрения**

**должностным лицам**

7.1. Обращения, поступившие в Администрацию поселения, в соответствии с компетенцией подлежат обязательному рассмотрению.

7.2. По мере поступления зарегистрированные обращения граждан направляются на рассмотрение Главе поселения.

7.3. Главе поселения, как правило, передаются коллективные обращения, содержащие общественно значимый характер, вопросы деятельности кадров (назначение, злоупотребление), обращения, связанные с деятельностью правоохранительных, налоговых, таможенных органов, а также обращения, поступившие из вышестоящих органов, взятые ими на контроль.

7.4. При рассмотрении обращений граждан пишется резолюция, в которой определяет исполнителя или исполнителей, сроки и порядок рассмотрения обращения. Допускается установление сокращения контрольных сроков рассмотрения обращения. Резолюция может быть написана при помощи электронных средств.

7.5. Рассмотрение обращений должностным лицом и определение исполнителей не может превышать 2 дней, которые входят в основной (30 дней) срок рассмотрения обращения с момента его регистрации.

7.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы поселения, Администрации поселения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган или должностному лицу, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

7.8. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 7.7 Регламента, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу или в орган, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

7.9. Если рассмотрение обращения поручается нескольким должностным лицам (соисполнителям), должностное лицо, указанное в резолюции первым, является ответственным исполнителем.

Не допускается направление ответов заявителю каждым из соисполнителей за своей подписью, в этом случае исполнителем, записанным в резолюции первым, готовится обобщенный ответ за подписью должностного лица, которому было поручено рассмотрение обращения.

7.10. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, направляются на исполнение в копиях.

7.11. Поступившие в Администрацию поселения обращения граждан из федеральных органов государственной власти в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются Главе поселения, который определяет порядок их дальнейшего рассмотрения. Им же подписываются ответы на эти обращения в вышестоящие инстанции и заявителям.

7.12. Движение обращения граждан с момента регистрации до снятия с контроля осуществляется управляющим делами администрации.

7.13. Максимальный срок выполнения процедуры от приема обращения до его отправки на рассмотрение - 3 дня.

7.14. Результатом выполнения процедуры по направлению обращений на рассмотрение является передача по резолюции должностного лица зарегистрированных обращений исполнителям, ответственным за данное направление работы.

**8. Рассмотрение и проверка фактов, изложенных в обращении**

8.1. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

8.1.1. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости - с участием гражданина, направившего его.

8.1.2. Запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах.

8.1.3. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

8.1.4. Дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.2. Органы по направленному в установленном порядке запросу обязаны в течение пятнадцати дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

8.3. Коллективные обращения, как правило, рассматриваются комиссионно и (или) с выездом на место.

8.4. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он возвращает, это обращение письменным предложением в какой орган следует направить обращение.

**9. Оформление ответов на обращения граждан**

9.1. Ответ гражданину по существу поставленных вопросов в обращении дается в письменной форме за подписью Главы поселения либо, управляющим делами.

9.2. Ответы на обращения граждан, поступившие на рассмотрение из органов государственной власти, взятые ими на контроль, подписывает Глава поселения.

9.3. Текст ответа составляется в официальном стиле. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками, в том числе и в реквизитах.

9.4. В ответах заявителям на обращения, поступившие на рассмотрение из государственных органов, указывается, что рассмотрено обращение, поступившее из данных органов.

9.5. В ответах заявителям за подписью управляющего делами указывается, по поручению какого должностного лица рассмотрено обращение. При этом на имя должностного лица, которому было поручено рассмотрение обращения, направляется письмо (в двух экземплярах) с краткой информацией о рассмотрении обращения и с просьбой о снятии его с контроля.

9.6. На коллективные обращения ответ дается на имя гражданина, которое указано в обращении первым. В тексте необходимо указывать, что ответ дается на коллективное обращение.

9.7. Подготовленные по результатам рассмотрения обращения ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по существу и всем вопросам, поставленным в обращении;

- в ответе обязательно должны быть указаны фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес, дата отправки, регистрационный номер обращения и в левом нижнем углу Ф.И.О. исполнителя и его рабочий номер телефона;

- если просьба в обращении гражданина не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

- если по результатам обращения принят правовой акт, то экземпляр такого акта направляется заявителю и подготовка специального ответа не требуется.

9.8. Ответы заявителям, не соответствующие требованиям настоящего Регламента, не содержащие полной информации о решении поднятых в обращении вопросов, подготовленные с ошибками, возвращаются на доработку.

9.9. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, заявитель проинформирован о результатах в письменной форме.

9.10. Ответы заявителям и письма в федеральные органы печатаются на бланках Администрации поселения.

9.11. Результатом осуществления процедуры по оформлению ответов на обращения граждан является обеспечение своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан и поручений вышестоящих органов по обращениям граждан, ответ заявителю о решении поставленных им вопросов либо обстоятельное и доходчивое разъяснение существа проблемы.

**10. Соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан**

10.1. Исполнение услуги рассмотрения обращений граждан в Администрации поселения осуществляется в срок до тридцати дней со дня регистрации письменного или устного обращения, если не установлен более короткий срок исполнения. В установленный 30-дневный срок входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовка текста ответа, его возможное согласование, подписание и направление ответа гражданину.

10.2. В случаях, требующих для решения вопросов, поставленных в обращении, направления запроса, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок рассмотрения обращения может быть продлен Главой поселения не более чем на 30 дней с уведомлением об этом обратившегося гражданина и обоснованием необходимости продления сроков.

10.3. Для продления срока рассмотрения обращения исполнитель не позднее двух дней до истечения установленного срока предоставляет письмо на имя Главы поселения с указанием причин продления и конкретных мер, необходимых для завершения рассмотрения обращения, и ответ заявителю.

10.4. Рассмотрение обращения не может считаться законченным на основании документа, в котором сообщается о предполагаемых мерах по решению поставленных в обращении вопросов.

В этом случае обращение ставится управляющим делами на дополнительный контроль до полного осуществления намеченных мер.

10.5. Снятие обращения с "дополнительного контроля" осуществляется Главой поселения.

10.6. Основанием для снятия обращения с контроля является резолюция должностного лица на письме о рассмотрении обращения или о снятии обращения с контроля.

10.7. Обращения граждан, поступившие в Администрацию поселения из средств массовой информации, телевидения, по линии прямой телефонной связи, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Регламентом.

10.8. Сроки, предусмотренные настоящим Регламентом, исчисляются в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

10.9. Обращения после рассмотрения подлежат возврату со всеми материалами ответственному за работу с обращениями граждан. Формирование и хранение дел у исполнителей запрещается.

10.10. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел и хранятся в администрации сельского поселения Шаранский сельсовет в течение пяти лет. Каждое обращение и все документы по его рассмотрению составляют в деле самостоятельную группу.

10.11. Нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений, установленных законодательством и настоящим Регламентом, влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с действующим законодательством.

**11. Контроль за рассмотрением обращений**

11.1. В Администрации поселения в обязательном порядке все обращения граждан ставятся на контроль.

11.2. Основанием для начала процедуры по контролю за рассмотрением обращений граждан является срок, в который необходимо представить информацию о результатах рассмотрения вопросов, поставленных в обращении, но не более 30 дней.

11.3. Контроль за рассмотрением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения своевременного рассмотрения обращений граждан, устранения недостатков в работе должностных лиц.

11.4. Контроль за полным, своевременным и качественным исполнением услуги по рассмотрению обращений граждан включает в себя: проведение проверок (в том числе с выездом на место); выявление и устранение нарушений прав заявителей; принятие мер по обращениям заявителей, содержащим жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

11.5. Контроль за порядком и сроками рассмотрения обращений граждан, в том числе поставленных на "дополнительный контроль" в Администрации поселения осуществляет глава сельского поселения.

11.6. В Администрации поселения действует система предупредительного контроля своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан.

11.7. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения управляющим делами положений настоящего Регламента.

**12. Извещение заявителя о принятом решении**

12.1. По окончании рассмотрения обращения заявителю почтовым отправлением высылается ответ по указанному в обращении адресу.

12.2. Ответ на обращение, поступивший по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, а также по информационным системам общего пользования в случае указания такой просьбы в обращении гражданина.

12.3. По просьбе заявителя ответ на его обращение может быть выдан лично на руки, о чем управляющим делами, ответственным за работу с обращениями граждан, делается отметка в карточке регистрации обращения.

**13. Порядок обжалования решений, принятых по обращениям граждан**

13.1. Граждане вправе обжаловать действия по рассмотрению, решение, принятое по результатам рассмотрения своего обращения, у вышестоящего должностного лица.

13.2. Граждане вправе обжаловать действия по рассмотрению или решение, принятое по своему обращению, в суде.

13.3. Граждане, обращение которых рассматривается в Администрации поселения, имеют право:

13.3.1. Запрашивать информацию о дате и номере регистрации обращения.

13.3.2. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

13.3.3. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

13.3.4. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в подпунктах 6.3 и 6.4 настоящего Регламента.

13.3.5. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение.

13.3.6. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

13.4. Процедура исполнения услуги рассмотрения обращения граждан завершается путем подготовки ответа, в котором рассмотрены все вопросы, по ним приняты необходимые меры, отражена объективная информация на все поставленные в обращении вопросы с направлением письменного ответа заявителю в соответствии с действующим законодательством.

**14. Личный прием граждан**

14.1. Личный прием граждан проводится Главой поселения, управляющим делами Администрации поселения, по графику.

14.2. График личного приема граждан размещается на официальном сайте Администрации района, вывешивается в доступном для граждан месте.

14.3. Личный прием граждан ведется в порядке очередности. Допускается осуществление личного приема граждан по предварительной записи.

14.4. Граждане, имеющие льготы и преимущества, установленные законодательством Российской Федерации, принимаются вне очереди.

14.5. Информация о месте, дне и времени личного приема, а также о возможных изменениях доводится до сведения граждан.

14.6. За день до личного приема граждан управляющий делами осуществляет подборку документов, необходимых для рассмотрения вопросов (выписки из законов, копии ответов, акты проверок и т.д.). Все необходимые документы по личному приему передаются для ознакомления главе сельского поселения, осуществляющему прием.

14.7. Управляющий делами, ответственный за организацию личного приема граждан, осуществляет:

- оказание консультативной помощи;

- документальное обеспечение личного приема граждан, которое включает в себя: регистрацию устных обращений (составление карточки личного приема), внесение информации о результатах рассмотрения обращения в электронную базу данных, формирование и ведение архива рассмотрения устных обращений в течение пяти лет;

- контроль за рассмотрением устных и письменных обращений граждан, поступивших во время личного приема граждан, и исполнением поручений, данных в ходе личного приема;

- информирование должностных лиц по итогам рассмотрения обращений граждан.

14.8. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. Карточки личного приема учитываются в хронологическом порядке

14.9. В случае если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

14.10. По окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии мер по обращению.

14.11. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации поселения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

14.12. На личном приеме могут не рассматриваться:

- неоднократные обращения тех же лиц (группы лиц) и по тем же основаниям, которые были рассмотрены ранее, и в новых обращениях отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений;

- обращения, по которым имеются вступившие в законную силу судебные решения (разъясняется порядок обжалования);

- обращения лиц, которые решением суда, вступившим в законную силу, признаны недееспособными;

- обращения граждан по вопросам, не отнесенным к ведению Администрации поселения (даются разъяснения, куда и в каком порядке необходимо обратиться);

- обращения, поданные в интересах третьих лиц, которые возражают против рассмотрения данного обращения, (исключение составляют недееспособные);

- обращения, в которых содержатся материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

14.13. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

14.14. Сроки рассмотрения устных обращений граждан на личном приеме, поставленных на контроль, аналогичны срокам рассмотрения письменных обращений граждан.

14.15. Все устные обращения граждан ставятся на контроль.

14.16. Документы по рассмотрению устных обращений формируются в отдельные дела и хранятся в течение пяти лет.

14.17. Результатом услуги личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

**15. Анализ и обобщение предложений, заявлений и жалоб граждан**

15.1. С целью изучения общественного мнения, выявления и устранения причин нарушения, прав и законных интересов граждан управляющий делами, ответственный за работу с обращениями граждан, анализирует содержание поступающих обращений.

15.2. Аналитические справки по рассмотрению обращений граждан Администрацией поселения за полугодие и год предоставляются в Администрацию муниципального района Шаранский район и размещаются на официальном сайте Администрации района.

15.3. Управляющий делами по работе с населением ежемесячно информирует Главу поселения о ходе рассмотрения обращений граждан.

**16. Соблюдение требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления услуги рассмотрения обращений граждан**

16.1. Помещения, выделенные для осуществления услуги "рассмотрение обращений граждан", должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03".

16.2. Рабочие места специалистов, ответственных за рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники с установленными справочно-информационными системами и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение услуги в полном объеме.

16.3. Для осуществления услуги выделяются: бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения услуги.

16.4. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

- противопожарными средствами пожаротушения.

16.5. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

**17. Требования к срокам исполнения услуги**

|  |  |
| --- | --- |
| Письменное обращение подлежит обязательной регистрации с  момента поступления в Администрацию поселения | в течение 3 дней |
| Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации поселения, направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Гражданину, направившему обращение, направляется письменное уведомление о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению | в течение 7 дней со дня регистрации |
| Письменное обращение, поступившее в Администрацию поселения рассматривается со дня регистрации письменного обращения | в течение 30 дней |
| При необходимости срок рассмотрения письменного обращения может быть в порядке исключения продлен Главой поселения, управляющим делами с одновременным информированием заявителя и указанием причин продления | не более  чем на 30 дней |

Глава сельского поселения

Шаранский сельсовет Р.Р.Мануров